



# GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México  
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERÍSTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130  
Tomo CLXXXIX A:202/3/001/02  
Número de ejemplares impresos: 600

Toluca de Lerdo, Méx., miércoles 10 de febrero de 2010  
No. 28

## SUMARIO:

### SISTEMA DE RADIO Y TELEVISION MEXIQUENSE

PROCEDIMIENTO: FACTURACION Y COBRANZA A LOS CLIENTES DEL SECTOR PRIVADO DEL SISTEMA DE RADIO Y TELEVISION MEXIQUENSE.

PROCEDIMIENTO: RECEPCION-ENTREGA DE OBSEQUIOS PARA EL PUBLICO RADIOESCUCHA.

**"2010. AÑO DEL BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE MEXICO"**



1810-2010

SECCION TERCERA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

SISTEMA DE RADIO Y TELEVISION MEXIQUENSE

DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA



### PROCEDIMIENTO:

**FACTURACIÓN Y COBRANZA A LOS CLIENTES DEL SECTOR  
PRIVADO DEL SISTEMA DE RADIO Y TELEVISIÓN  
MEXIQUENSE**

<b>PROCEDIMIENTO:</b> FACTURACIÓN Y COBRANZA A LOS CLIENTES DEL SECTOR PRIVADO DEL SISTEMA DE RADIO Y TELEVISIÓN MEXIQUENSE	Edición: Primera.
	Fecha: Septiembre 09.
	Código: 201D17202/01.
	Página

**CONTENIDO**

Presentación

I. Objetivo general .....

II. Identificación e interacción de procesos.....

III. Relación de procesos y procedimientos.....

IV. Descripción de los procedimientos.....

Procedimiento: Facturación y Cobranza a los clientes del Sector Privado del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense

Objetivo .....

Alcance .....

Referencias .....

Responsabilidades .....

Definiciones.....

Insumos .....

Resultados.....

Interacción con otros procedimientos .....

Políticas.....

Desarrollo.....

Diagramación .....

Medición.....

Formatos e instructivos.....

V. Simbología.....

VI. Registro de Ediciones.....

VII. Distribución .....

VIII. Validación .....

**PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello el licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de sus problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la administración pública estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficiencia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

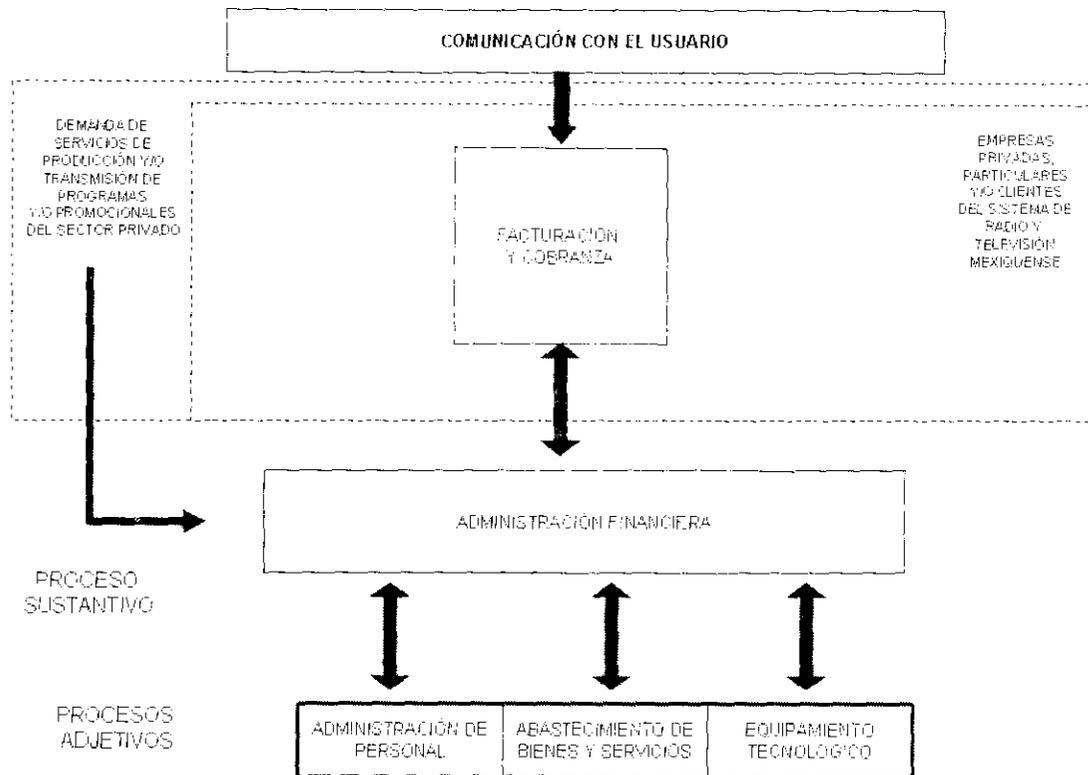
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este organismo público descentralizado del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

## I. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona el Departamento de Tesorería y Cobranza, mediante el diseño e instrumentación de sus procedimientos de trabajo.

## II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



## III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### PROCESO:

Administración Financiera: De la prestación del servicio a la facturación y cobranza a los clientes del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense.

### PROCEDIMIENTO:

- Facturación y Cobranza a los Clientes del Sector Privado del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense.

**IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO****1- PROCEDIMIENTO.**

Facturación y cobranza a los clientes del Sector Privado del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense.

**2. OBJETIVO.**

Disminuir el tiempo de respuesta en que se realiza la cobranza y asegurar el cobro a los clientes del sector privado del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense, mediante su correcta facturación.

**3. ALCANCE.**

Aplica a todos los servidores públicos del sistema que intervienen en el proceso de la facturación y cobranza y a los clientes del sector privado.

**4. REFERENCIAS.**

- Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se Crea el Organismo Público Descentralizado Denominado Sistema de Radio y Televisión Mexiquense, publicado en la Gaceta del Gobierno el 17 de diciembre de 1998 ( Artículo 5, fracción IX).
- Manual General de Organización del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense, publicado en la Gaceta del Gobierno el 3 de abril del 2009 (funciones primera y cuarta de la Dirección de Administración y Finanzas; función primera y doceava de la Subdirección de Finanzas; función primera, segunda y novena del Departamento de Tesorería y Cobranza).

**5. RESPONSABILIDADES.****- Unidad Administrativa Ejecutora:**

El Departamento de Tesorería y Cobranza es el área responsable de elaborar las facturas y realizar la cobranza respectiva a los clientes del Sistema del sector privado.

- Puestos:

**El Jefe de la Unidad Jurídica deberá:**

- Iniciar el proceso judicial para recuperación de adeudos pendientes de pago con más de 90 días naturales, así como de los intereses generados desde la fecha de vencimiento considerando interés moratorio del 6% mensual, así como los gastos y costos del juicio.
- Formular convenio de reconocimiento de adeudo en los casos que la Subdirección de Concertación y Relaciones Públicas logre renegociar los adeudos con el cliente.
- Informar mediante oficio a los involucrados del Sistema la reestructuración realizada con el cliente, obteniendo el visto bueno del Director de Planeación y Concertación en el citado oficio.

**El Subdirector de Finanzas deberá:**

- Recibir del Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza el Estado de Cuenta por Cliente y copia de la Bitácora de Visitas y/o llamadas realizadas de las facturas, que tienen más de 60 días calendario sin que se hayan pagado.
- Elaborar oficio dirigido al Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas, anexando el Estado de Cuenta por Cliente y copia de la Bitácora de Visitas y/o llamadas realizadas de las facturas con más de 60 días calendario sin que se hayan pagado, a fin de que inicie renegociación con el cliente.

**El Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas deberá:**

- Recibir del Subdirector de Finanzas el oficio con el Estado de Cuenta por Cliente y copia de la Bitácora de Visitas y/o llamadas realizadas de las Facturas con más de 60 días que no se hayan pagado.
- Iniciar renegociación mediante la concertación con el cliente, sin rebasar el plazo de 30 días naturales.
- Realizar la renegociación con el cliente y de lograrla solicitar mediante oficio al Jefe de la Unidad Jurídica que formule Convenio de Reconocimiento de Adeudo.
- Informar mediante oficio al Jefe de la Unidad Jurídica los casos en que no se logre concretar la renegociación y de la falta de pago del cliente, para que inicie el procedimiento judicial de cobro.

**El Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza deberá:**

- Recibir del Departamento de Difusión la segunda copia del memorándum de entrega de la Orden de Servicio y el original de la propia Orden de Servicio.

- Revisar que la Orden de Servicio este debidamente requisitada y firmada por: el cliente, el Director de Planeación y Concertación, el Subdirector de Concertación y Relaciones Públicas y por el Jefe del Departamento de Difusión.
- Registrar la factura formulada en su Concentrado de Facturas.
- Entregar el original de la factura y copia verde al Analista "C" del Departamento de Tesorería y Cobranza para su entrega y cobro al cliente, junto con la Orden de Servicio original como referencia y, en su caso, el testigo del servicio contratado.
- Recibir del Analista "C" del Departamento de Tesorería y Cobranza el original de la Orden de Servicio, original y copia verde de las facturas que muestren error para su aclaración.
- Turnar al Analista "D" del Departamento de Tesorería y Cobranza las facturas para su reformulación.
- Recibir del Analista "C" del Departamento de Tesorería y Cobranza el original de la Orden de Servicio, la copia verde la factura y/o contrarecibo, en su caso, y conservarlos hasta que llegue la fecha de su cobranza.
- Turnar al Analista "D" del Departamento de Tesorería y Cobranza el original de la Orden de Servicio, la segunda copia del memorándum de entrega de la Orden de Servicio y la copia amarilla y rosa de la factura para su archivo.
- Entregar al Analista "C" del Departamento de Tesorería y Cobranza el original de la Orden de Servicio, copia verde de la factura y/o contrarecibo, en su caso, cuando llegue la fecha de su cobranza.
- Recibir del Analista "D" del Departamento de Tesorería y Cobranza el oficio de entrega de documentación y firmarlo.
- Devolver al Analista "D" del Departamento de Tesorería y Cobranza el oficio de entrega de documentación para su envío al Departamento de Contabilidad y Cobranza.
- Programar las visitas de cobranza al cliente que sean necesarias dentro de un margen de hasta 60 días calendario.
- Revisar el Concentrado de facturas para determinar pagos retrasados mayores a 60 días calendario a partir de la fecha de compromiso inicial.
- Recibir del Analista "C" del Departamento de Tesorería y Cobranza el original de la Ficha de Depósito.
- Elaborar el Recibo de Ingresos por el monto total o parcial de la factura.
- Turnar al Analista "D" del Departamento de Tesorería y Cobranza el original de la Ficha de Depósito y Recibo de Ingresos, para su registro en la Relación de Documentación Diaria.
- Determinar en base al análisis que realiza del Concentrado de facturas las que tienen más de 60 días calendario.
- Turnar al Subdirector de Finanzas el Estado de Cuenta por Cliente y copia de la Bitácora de Visitas y/o llamadas realizadas a los clientes con facturas de más de 60 días calendario sin recibir pago.
- Instruir al Analista "C" del Departamento de Tesorería y Cobranza para que acuda con el cliente con el cual se renegó su adeudo, para que realice la cobranza.

***El Jefe del Departamento de Contabilidad y Presupuesto deberá:***

- Recibir del Analista "D" del Departamento de Tesorería y Cobranza la Relación de Documentación Diaria, copia rosa de la Factura, el original del Recibo de Ingresos, Ficha de Depósito o Transferencia Bancaria y original del memorándum de entrega de la documentación.
- Sellar la copia del memorándum de entrega de la información que le envía el Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza.
- Entregar al Analista "D" del Departamento de Contabilidad y Presupuesto los originales de la Relación de Documentación, del memorándum de entrega de información y copia rosa de la factura, para su registro contable.

***El Analista "C" del Departamento de Tesorería y Cobranza deberá:***

- Recibir para su cobro factura en original (blanca) y copia verde para acuse de recibido y original de la Orden de Servicio para checar datos del cliente y en su caso el testigo.
- Regresar al Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza el original y la copia verde de la factura que presente un error en su formulación que fue detectado por el cliente y testigo, en su caso para que aclare el error.
- Entregar el original de la Orden de Servicio, la copia verde de la factura y/o contrarecibo al Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza, para su resguardo provisional hasta que llegue la fecha de la cobranza.
- Recibir copia verde de la factura y/o contrarecibo, en su caso, del Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza, para acudir con el cliente de acuerdo con la fecha de pago programada.

- Recibir petición del cliente de prórroga de pago e informar al Jefe de Departamento de Tesorería y Cobranza de la petición.
- Recibir el pago de la factura.
- Depositar el pago en la cuenta bancaria del Sistema dentro de las 24 horas hábiles siguientes y obtener original de la ficha de depósito.
- Entregar al Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza el original de la ficha del depósito realizado.

**El Analista "D" del Departamento de Tesorería y Cobranza deberá:**

- Formular la factura en original y tres copias en base al original de la Orden de Servicio e indicaciones del Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza.
- Turnar al Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza la Factura en original y tres copias y el original de la Orden de Servicio para su revisión.
- Reformular las facturas que sean mal elaboradas y turnarlas al Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza para su firma.
- Recibir del Jefe de Tesorería y Cobranza el original de la Orden de Servicio, la segunda copia del memorándum de su entrega y la copia amarilla y rosa de la factura.
- Formular Relación de Documentación Diaria y anexarle la copia rosa de la factura.
- Elaborar memorándum de entrega de la Relación de Documentación Diaria y turnarlo al Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza para su firma.
- Turnar al Jefe del Departamento de Contabilidad y Presupuesto la Relación de Documentación Diaria, anexando copia rosa de la factura, el original del Recibo de Ingresos y la Ficha de Depósito o Transferencia Bancaria.
- Elaborar memorándum de entrega de documentación diaria, y turnarlo al Jefe del Departamento de Tesorería y Cobranza para su firma.
- Recibir del Jefe de Departamento de Tesorería y Cobranza el oficio de entrega de la Relación de Documentación Diaria debidamente firmada.
- Anexar a la Relación de Documentación Diaria la copia rosa de la factura y turnarla al Jefe del Departamento de Contabilidad y Presupuesto.
- Archivar el acuse de recibido del memorándum de entrega de la Relación de Documentación Diaria y el original de Recibo de Ingresos en su consecutivo.
- Recibir del Departamento de Tesorería y Cobranza la Ficha de Depósito, el Recibo de Ingresos en original y copia por el monto total o parcial de la factura.
- Formular Relación de Documentación Diaria anexando copia del Recibo de Ingresos soportado con el original de la Ficha de Depósito o de Transferencia Bancaria, en su caso.
- Turnar al Jefe del Departamento de Contabilidad y Presupuesto la Relación de Documentación Diaria, anexando copia del Recibo de Ingresos soportado con el original de la Ficha de Depósito o de Transferencia Bancaria, en su caso.

**El cliente deberá:**

- Recibir factura en original y en su caso el testigo del servicio contratado.
- Acusar de recibido en la copia verde de la factura al Analista "C" del Departamento de Contabilidad y Presupuesto.
- Regresar la factura que presente algún error al Analista "C" del Departamento de Contabilidad y Presupuesto para su corrección.
- Acusar de recibido en la copia verde de la factura y/o emitir contrarecibo, en su caso.
- Entregar la copia verde de la factura al Analista "C" del Departamento de Contabilidad y Presupuesto con el acuse de recibido.
- Realizar el pago de la factura conforme a la fecha programada.
- Solicitar una prórroga para realizar el pago e informarlo al Analista "C" del Departamento de Contabilidad y Presupuesto.

**6. DEFINICIONES.**

Factura.-	Es un documento escrito donde se detallan los productos vendidos o los servicios prestados y su precio, que se ofrece al cliente como justificante del pago realizado.
Cobranza.-	Acción por la cual se obtienen bienes o dinero.
Tesorería.-	Oficina o despacho del tesorero, donde se administra parte del activo de un negocio disponible en metálico o fácilmente realizable.
Orden de Servicio.-	Es la orden emitida por el Departamento de Difusión para la realización de un trabajo en las Direcciones de Radio, Televisión y Noticieros.
Intereses.-	Remuneración que se paga o se recibe por el uso temporal de dinero. Cantidad que se paga como remuneración de un crédito, o bien retribución que se recibe por una inversión.
Interés Moratorio.-	Son comisiones que se cobran por no pagar una deuda contraída en el plazo estipulado y que se pueden incrementar día a día hasta que se pague el adeudo y a los que se les aplica una actualización por la depreciación de la moneda.
Costas del Juicio.-	Las costas son la sanción impuesta en los términos de la ley a los litigantes que hayan actuado de mala fe, con falsedad o sin derecho, cuyo objeto es el pago de los gastos legales que el juicio implicó a la contraparte.
Sector Privado.-	Es aquella parte de la economía que busca el ánimo de lucro en su actividad y que no esta controlada por el Estado.
Testigo.-	Es el testimonio y comprobación del servicio contratado por el patrocinador que fue producido y/o transmitido por el Sistema, mismo que se le entrega en formato de video BETACAM-SP o DVD según lo haya solicitado para el pago de la facturación.

**7. INSUMOS.**

Orden de Servicio.

**8. RESULTADOS.**

- Recursos financieros para la operación del Sistema.

**9. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.**

- Elaboración y autorización de órdenes de trabajo para la inserción y/o producción de campañas, mensajes o programas a patrocinar.
- Elaboración de información financiera.
- Facturación y cobranza a los clientes del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense del Sector Público.

**10. POLÍTICAS.**

El Sistema de Radio y Televisión Mexiquense no otorgará crédito a sus clientes. En caso de que se presenten atrasos en los pagos y de conformidad con el reporte de cartera vencida turnado por la Subdirección de Finanzas y/o del Departamento de Tesorería y Cobranza, la Subdirección de Concertación y Relaciones Públicas procederá a:

- 1) Requerir el pago correspondiente,
- 2) Negociar promesa de pago,
- 3) Acuerdo de reconocimiento de adeudo y
- 4) Turnar al área jurídica el caso para su cobranza judicial.

La Subdirección de Concertación y Relaciones Públicas deberá informar a la Unidad Jurídica, sobre los casos con atrasos mayores a 90 días y que no se haya llegado a una negociación, o bien, sobre aquellos patrocinadores que incumplieron las condiciones o cláusulas de contratación, a efecto de dar inicio a las gestiones de cobranza judicial en base al informe de cartera vencida emitido por el Departamento de Tesorería y Cobranza.

Se deberá establecer claramente en la Orden de Servicio, según sea el caso, la forma de pago del servicio contratado.

En las campañas de mensajes en radio y televisión se deberá solicitar el pago del 50% de anticipo al cliente y el restante al término de la mitad del período contratado, para su transmisión o en su defecto deberá de realizar el pago anticipado por un número parcial de emisiones a transmitir.

En las campañas por patrocinio de programas por radio y televisión se deberá solicitar el pago anticipado del 50% al cliente y el restante al término de la mitad del periodo contratado, para su transmisión o en su defecto deberá de realizar el pago anticipado por un número parcial de emisiones a transmitir.

La Orden de Servicio se deberá de elaborar dentro de los cinco primeros días hábiles siguientes a la recepción del convenio, contrato, solicitud de servicio o comunicado interno firmado por personal autorizado.

En caso de que un mensaje no salga en el día y hora convenidos, por causa imputable al contratante, se podrá compensar posteriormente siempre y cuando haya disponibilidad de tiempo.

La Dirección de Radio y/o Televisión deberán de entregar el Reporte de Transmisión según el caso a los Departamentos de Difusión y al de Tesorería y Cobranza, para proceder al cobro, mismo que se anexa a la factura original.

La Dirección General y/o la Dirección de Planeación y Concertación, darán la autorización por escrito de cualquier servicio de producción, patrocinios y/o mensajes.

En los convenios para la producción y transmisión de programas con la iniciativa privada, en caso de que se retrase en sus pagos se cobrará el 6% mensual de intereses moratorios por mes vencido.

Se podrán tomar acuerdos especiales para el cobro de servicios previo análisis y autorización de la Dirección General del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense.

## II. DESARROLLO.

NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
		VIENE DEL PROCEDIMIENTO "ELABORACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO PARA LA INSERCIÓN Y/O PRODUCCIÓN DE CAMPAÑAS, MENSAJES O PROGRAMAS A PATROCINAR".
1.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE SEGUNDA COPIA DEL MEMORÁNDUM DE ENTREGA Y EL ORIGINAL DE LA ORDEN DE SERVICIO LA CUAL REvisa QUE ESTÉ DEBIDAMENTE REQUISITADA Y FIRMADA POR LOS INTERESADOS:  -CLIENTE. -DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y CONCERTACIÓN. -SUBDIRECTOR DE CONCERTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS, Y -JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN. Y DETERMINA SI TIENE CORRECCIONES.
2.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	SI NO ESTA CORRECTA REGRESA EL ORIGINAL DE LA ORDEN DE SERVICIO AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN PARA SU CORRECCIÓN.
3.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN.	RECIBE ORDEN DE SERVICIO, LA CORRIGE Y LA DEVUELVE AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA. SE CONECTA CON LA ACTIVIDAD N°. 1.
4.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	SI LA ORDEN DE SERVICIO ESTÁ CORRECTA INSTRUYE AL ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA PARA QUE FORMULE LA FACTURA CONFORME A LAS INDICACIONES DE PAGO DESCRITAS EN EL ORIGINAL DE LA ORDEN DE SERVICIO.
5.	ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	ATIENDE, FORMULA LA FACTURA EN ORIGINAL Y 3 COPIAS EN BASE A LA ORIGINAL DE LA ORDEN DE SERVICIO E INDICACIONES Y TURNA LA DOCUMENTACIÓN AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA, PARA SU REVISIÓN.

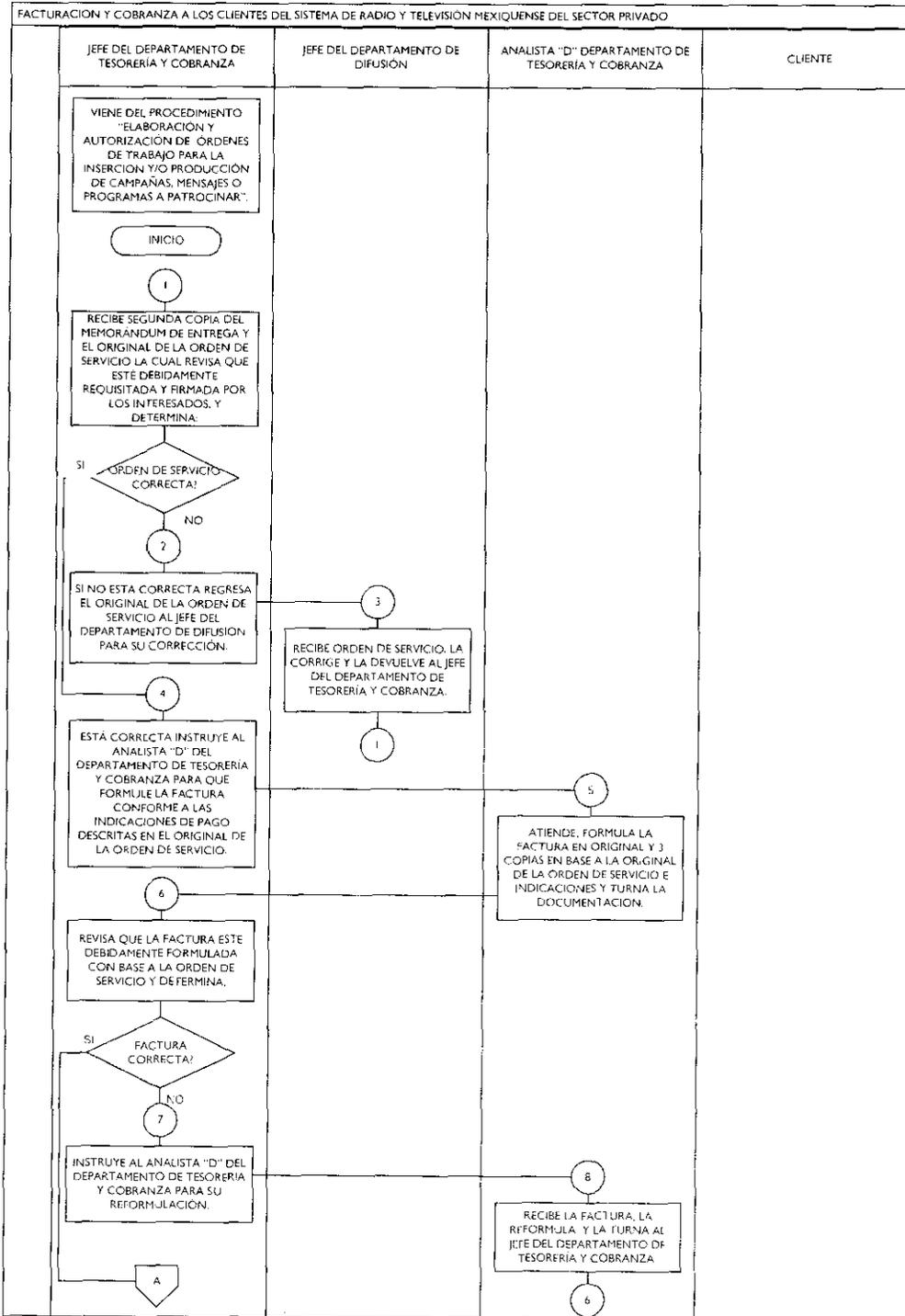
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
6.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	REvisa QUE LA FACTURA ESTE DEBIDAMENTE FORMULADA CON BASE A LA ORDEN DE SERVICIO Y DETERMINA.
7.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	SI NO ESTA CORRECTA LA FACTURA INSTRUYE AL ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA PARA SU REFORMULACIÓN.
8.	ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA	RECIBE LA FACTURA, LA REFORMULA Y LA TURNA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA. SE CONECTA CON LA ACTIVIDAD N°. 6.
9.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA	SI ESTÁ CORRECTA LA REGISTRA EN EL CONCENTRADO DE FACTURAS Y ENTREGA ORIGINAL DE LA FACTURA (BLANCA) Y COPIA VERDE AL ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA, PARA SU ENTREGA AL CLIENTE Y COBRO, ANEXANDO LA ORDEN DE SERVICIO ORIGINAL COMO REFERENCIA, Y EN SU CASO, EL TESTIGO DEL SERVICIO CONTRATADO QUE RECIBE DEL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN.  CONSERVA LA COPIA AMARILLA Y ROSA DE LA FACTURA PARA SU TRÁMITE POSTERIOR.
10.	ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE PARA SU COBRO FACTURA EN ORIGINAL (BLANCA) Y COPIA VERDE PARA ACUSE DE RECIBIDO Y ORIGINAL DE ORDEN DE SERVICIO, PARA CHECAR DATOS DEL CLIENTE Y EN SU CASO EL TESTIGO, SE COMUNICA CON EL CLIENTE
11.	CLIENTE.	RECIBE FACTURA EN ORIGINAL Y EN SU CASO EL TESTIGO. ACUSA DE RECIBIDO EN LA COPIA VERDE DE LA FACTURA Y DETERMINA.
12.	CLIENTE.	SI NO ESTA CORRECTA LA FACTURA LA REGRESA PARA CORRECCIÓN AL ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.
13.	ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE Y ENTREGA FACTURA ORIGINAL Y COPIA VERDE Y TESTIGO, EN SU CASO AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA, PARA QUE ACLARE EL ERROR Y ORIGINAL DE LA ORDEN DE SERVICIO.
14.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE ORIGINAL DE LA ORDEN DE SERVICIO, FACTURA EN ORIGINAL Y COPIA VERDE PARA ACLARAR EL ERROR Y TESTIGO, EN SU CASO, DETERMINA A QUE ÁREA CORRESPONDE EL ERROR.
15.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	SI EL ERROR ESTA EN LA ORDEN DE SERVICIO LA REGRESA AL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN, PARA CANCELAR LA ORDEN DE SERVICIO Y EMITIR UNA NUEVA, PARA SUSTITUIR LA FACTURA ANTERIOR. SE CONECTA CON LA ACTIVIDAD N°. 3.
16.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	SI EL ERROR ESTA EN LA FACTURA INSTRUYE AL ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA PARA QUE REFORMULE LA FACTURA. SE CONECTA CON LA OPERACION N°. 5.
17.	CLIENTE.	SI LA FACTURA ESTÁ CORRECTAMENTE FORMULADA RECIBE FACTURA ORIGINAL Y TESTIGO EN SU CASO. ACUSA DE RECIBIDO EN LA COPIA VERDE DE LA FACTURA Y/O EMITE CONTRARECIBO. ENTREGA LA COPIA VERDE DE FACTURA Y/O EL CONTRARECIBO, EN SU CASO, AL ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.
18.	ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE Y ENTREGA EL ORIGINAL DE LA ORDEN DE SERVICIO, LA COPIA VERDE DE LA FACTURA Y/O CONTRARECIBO AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.
19.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE DOCUMENTACIÓN Y TURNA AL ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA PARA SU ARCHIVO, EL ORIGINAL DE LA ORDEN DE SERVICIO, LA SEGUNDA COPIA DE MEMORÁNDUM DE ENTREGA DE LA ORDEN DE

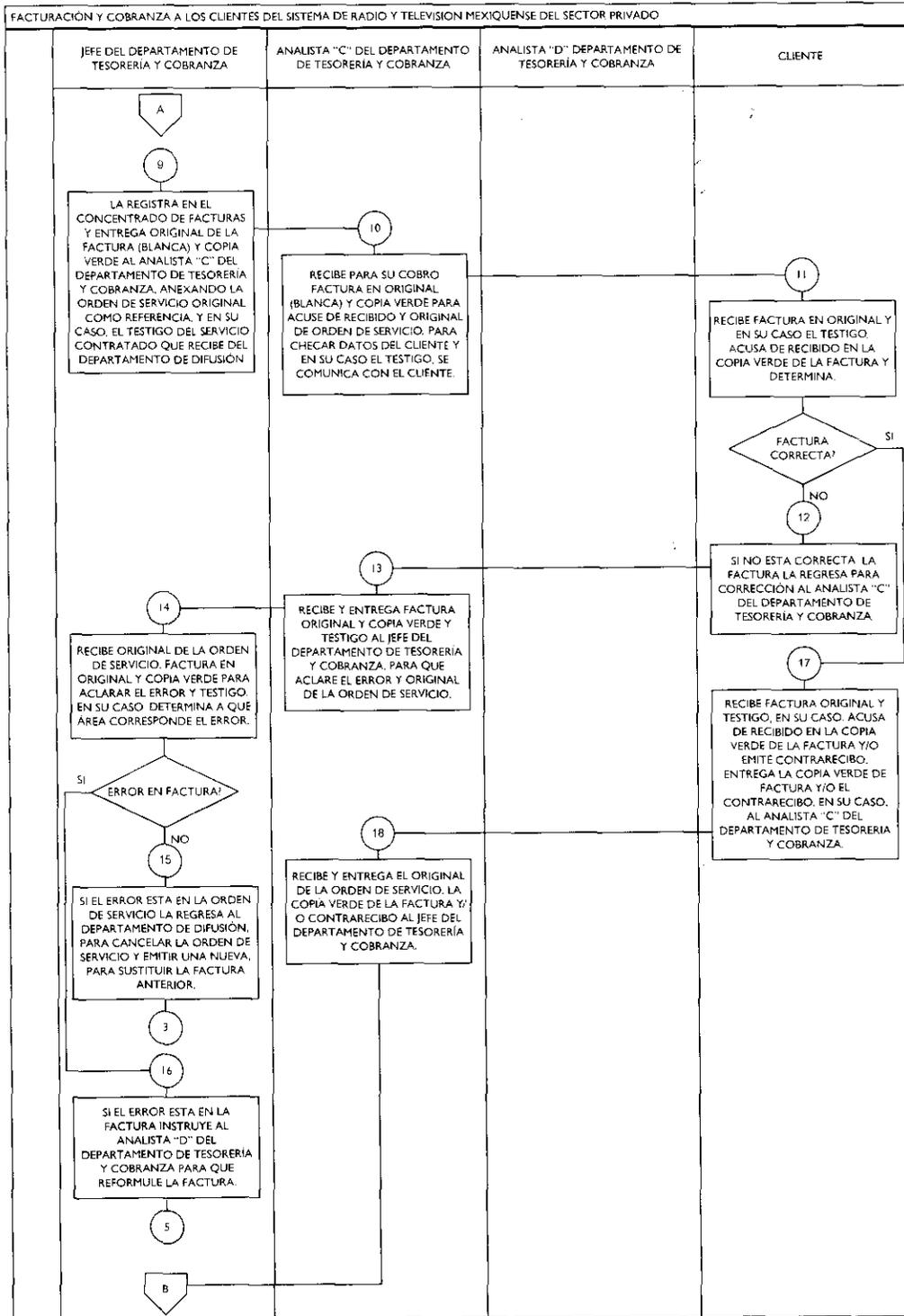
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
		SERVICIO Y LA COPIA AMARILLA Y ROSA DE LA FACTURA, CONSERVA COPIA VERDE DE LA FACTURA Y/O CONTRARECIBO, Y TESTIGO, EN SU CASO, LOS CUALES SERÁN ENTREGADOS AL ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA CUANDO SE CUMPLA LA FECHA DE PAGO DE LA FACTURA.
20.	ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE DOCUMENTOS, ARCHIVA EN EL CONSECUTIVO DE CLIENTES LA ORDEN DE SERVICIO ORIGINAL Y LA SEGUNDA COPIA DEL MEMORÁNDUM. ARCHIVA LA COPIA AMARILLA DE LA FACTURA EN EL CONSECUTIVO DEL ARCHIVO FISCAL.  FORMULA RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DIARIA ANEXANDO COPIA ROSA DE LA FACTURA, ASÍ MISMO, ELABORA MEMORÁNDUM DE ENTREGA DE LA RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DIARIA EN ORIGINAL Y LO TURNA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA PARA SU FIRMA.
21.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE OFICIO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN, LO FIRMA Y DEVUELVE AL ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA PARA SU ENVÍO.
22.	ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE OFICIO DE ENTREGA DE LA RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEBIDAMENTE FIRMADO, OBTIENE COPIA DEL MISMO, ANEXA LA RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DIARIA Y COPIA ROSA DE LA FACTURA Y LA TURNA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO, RECABANDO EN LA COPIA DEL MEMORÁNDUM DE ENTREGA EL ACUSE DE RECIBIDO, EL CUAL ARCHIVA EN SU CONSECUTIVO.
23.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO.	RECIBE DOCUMENTACIÓN, Y ENTREGA AL ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO LOS ORIGINALES DE LA RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DIARIA, DEL MEMORÁNDUM DE ENTREGA, ASÍ COMO COPIA ROSA DE LA FACTURA PARA SU REGISTRO CONTABLE. SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA.
24.	ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE COPIA VERDE DE LA FACTURA Y/O CONTRARECIBO Y TESTIGO, EN SU CASO, Y ACUDE CON EL CLIENTE DE ACUERDO CON LA FECHA DE PAGO PROGRAMADA.
25.	CLIENTE.	ATIENDE, SE ENTERA Y DETERMINA PAGO.
26.	CLIENTE.	SI NO REALIZA EL PAGO, SOLICITA UNA PRÓRROGA PARA EFECTUARLO E INFORMA AL ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.
27.	ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE PETICIÓN DEL CLIENTE DE PRÓRROGA DE PAGO E INFORMA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.
28.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	PROGRAMA LA VISITA O VISITAS DEL ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA PARA FECHA POSTERIOR DENTRO DE UN MARGEN DE HASTA 60 DÍAS CALENDARIO, A PARTIR DE LA FECHA DE COMPROMISO INICIAL. SE CONECTA CON LA ACTIVIDAD N° 24.
29.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	DETERMINA EN BASE AL ANÁLISIS DEL CONCENTRADO DE FACTURAS LAS QUE TIENEN MAS DE 60 DÍAS CALENDARIO SIN RECIBIR PAGO Y TURNA AL SUBDIRECTOR DE FINANZAS EL ESTADO DE CUENTA POR CLIENTE Y COPIA DE BITÁCORA DE VISITAS Y/O LLAMADAS REALIZADAS.
30.	SUBDIRECTOR DE FINANZAS.	RECIBE DOCUMENTACIÓN Y ELABORA OFICIO EN ORIGINAL Y 3 COPIAS, ANEXANDO EL ESTADO DE CUENTA POR CLIENTE Y COPIA DE LA BITÁCORA DE VISITAS Y/O LLAMADAS REALIZADAS, PARA INFORMAR AL SUBDIRECTOR DE CONCERTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS, A FIN DE QUE INICIE RENEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE Y LO DISTRIBUYE DE LA SIGUIENTE FORMA:

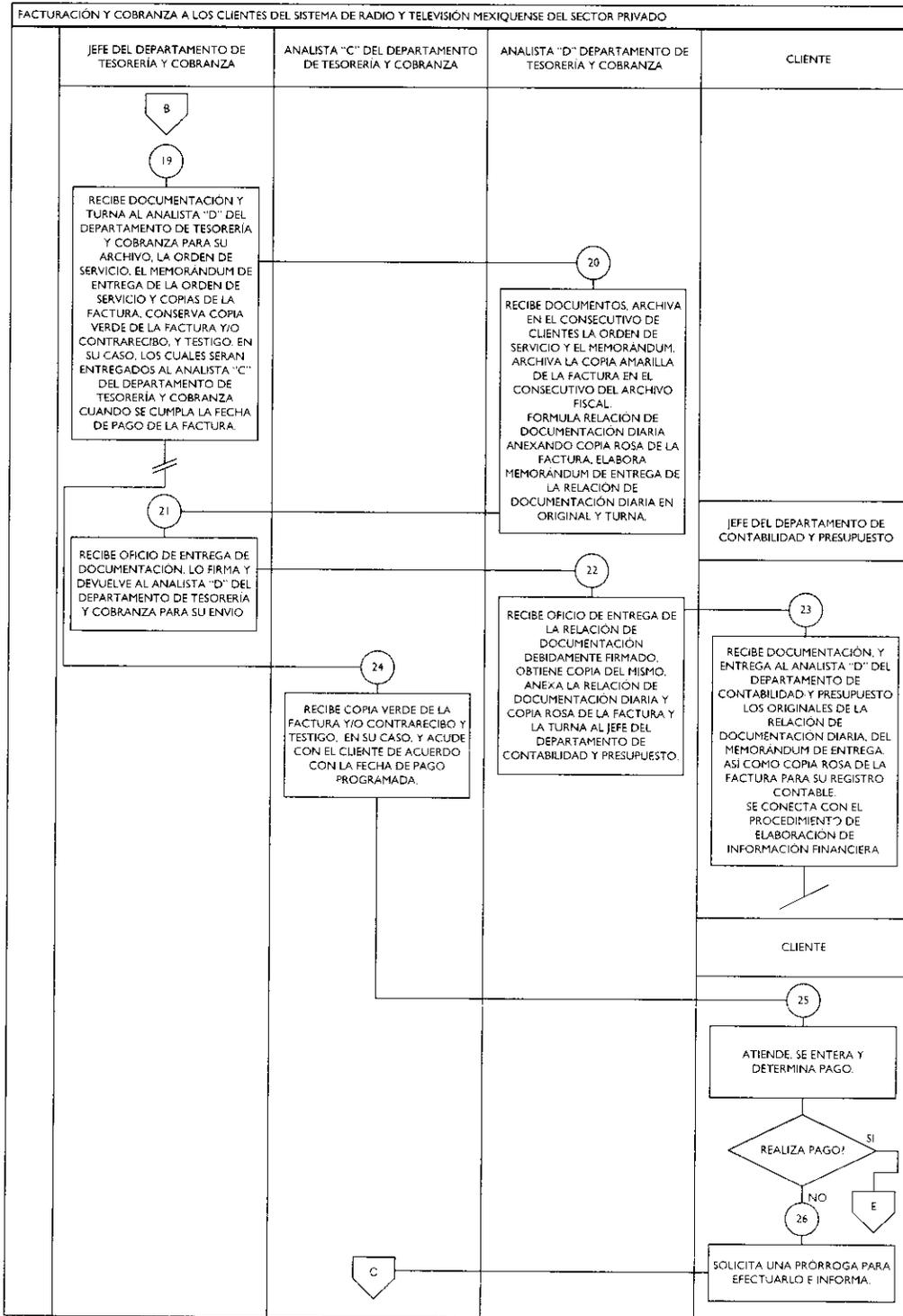
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
		- ORIGINAL PARA EL SUBDIRECTOR DE CONCERTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS. - PRIMERA COPIA PARA EL DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS. - SEGUNDA COPIA PARA EL DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y CONCERTACIÓN. - TERCERA COPIA LA CONSERVA CON EL ACUSE DE RECIBIDO Y LA CUAL ARCHIVA EN EL CONSECUTIVO.
31.	SUBDIRECTOR DE CONCERTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS.	RECIBE OFICIO DEL SUBDIRECTOR DE FINANZAS E INICIA RENEGOCIACIÓN DEL ADEUDO, MEDIANTE LA CONCERTACIÓN CON EL CLIENTE, Y DETERMINA. ESTE PROCESO, NO DEBERÁ REBASAR EL PLAZO DE 30 DÍAS CALENDARIO.
32.	SUBDIRECTOR DE CONCERTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS.	SI NO LOGRA CONCRETAR LA RENEGOCIACIÓN INFORMA MEDIANTE OFICIO EN ORIGINAL Y 4 COPIAS AL JEFE DE LA UNIDAD JURÍDICA DE LA FALTA DE PAGO DEL CLIENTE, PARA QUE INICIE EL PROCEDIMIENTO JUDICIAL DE COBRO Y LO DISTRIBUYE DE LA SIGUIENTE FORMA:  - ORIGINAL PARA EL JEFE DE LA UNIDAD JURÍDICA. - PRIMERA COPIA PARA EL DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS. - SEGUNDA COPIA PARA EL SUBDIRECTOR DE FINANZAS. - TERCERA COPIA PARA EL DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y CONCERTACIÓN. - CUARTA COPIA LA CONSERVA CON EL ACUSE DE RECIBIDO Y LA CUAL ARCHIVA EN EL CONSECUTIVO.
33.	JEFE DE LA UNIDAD JURÍDICA.	INICIA EL PROCESO JUDICIAL PARA LA RECUPERACIÓN DE LA SUERTE PRINCIPAL DE LOS INTERESES GENERADOS DESDE LA FECHA DE VENCIMIENTO CONSIDERANDO UN INTERÉS MORATORIO DEL 6% MENSUAL, ASÍ COMO LOS GASTOS Y COSTOS DEL JUICIO.  SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO DE JUICIOS ENTABLADOS CONTRA PARTICULARES.
34.	SUBDIRECTOR DE CONCERTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS.	SI LOGRA REALIZAR LA RENEGOCIACIÓN SOLICITA AL JEFE DE LA UNIDAD JURÍDICA QUE FORMULE CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE ADEUDO DEL CLIENTE, PARA LO CUAL ELABORA OFICIO EN ORIGINAL 4 COPIAS Y LAS DISTRIBUYE DE LA SIGUIENTE MANERA:  - ORIGINAL PARA EL JEFE DE LA UNIDAD JURÍDICA. - PRIMERA COPIA PARA EL DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS. - SEGUNDA COPIA PARA EL SUBDIRECTOR DE FINANZAS. - TERCERA COPIA PARA EL DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y CONCERTACIÓN. - CUARTA COPIA LA CONSERVA CON EL ACUSE DE RECIBIDO Y LA CUAL ARCHIVA EN EL CONSECUTIVO.
35.	JEFE DE LA UNIDAD JURÍDICA.	FORMULA CONVENIO DE RECONOCIMIENTO DE ADEUDO EN TRES TANTOS Y DISTRIBUYE DE LA SIGUIENTE FORMA:  - PRIMER TANTO SE ENTREGA AL CLIENTE. - SEGUNDA TANTO AL SUBDIRECTOR DE CONCERTACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS. - TERCER TANTO LO CONSERVA EN LA UNIDAD JURÍDICA.  ELABORA OFICIO EN ORIGINAL Y 4 COPIAS PARA INFORMAR SOBRE LA REESTRUCTURACIÓN REALIZADA CON EL CLIENTE, OBTENIENDO EL VISTO BUENO DEL DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y CONCERTACIÓN EN EL OFICIO Y LO DISTRIBUYE DE LA SIGUIENTE FORMA:  - ORIGINAL PARA EL DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS. - PRIMERA COPIA PARA EL SUBDIRECTOR DE FINANZAS. - SEGUNDA COPIA PARA EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA. - TERCERA COPIA PARA EL DIRECTOR DE PLANEACIÓN Y CONCERTACIÓN. - CUARTA COPIA LA CONSERVA CON EL ACUSE DE RECIBIDO LA CUAL ARCHIVA EN EL CONSECUTIVO.

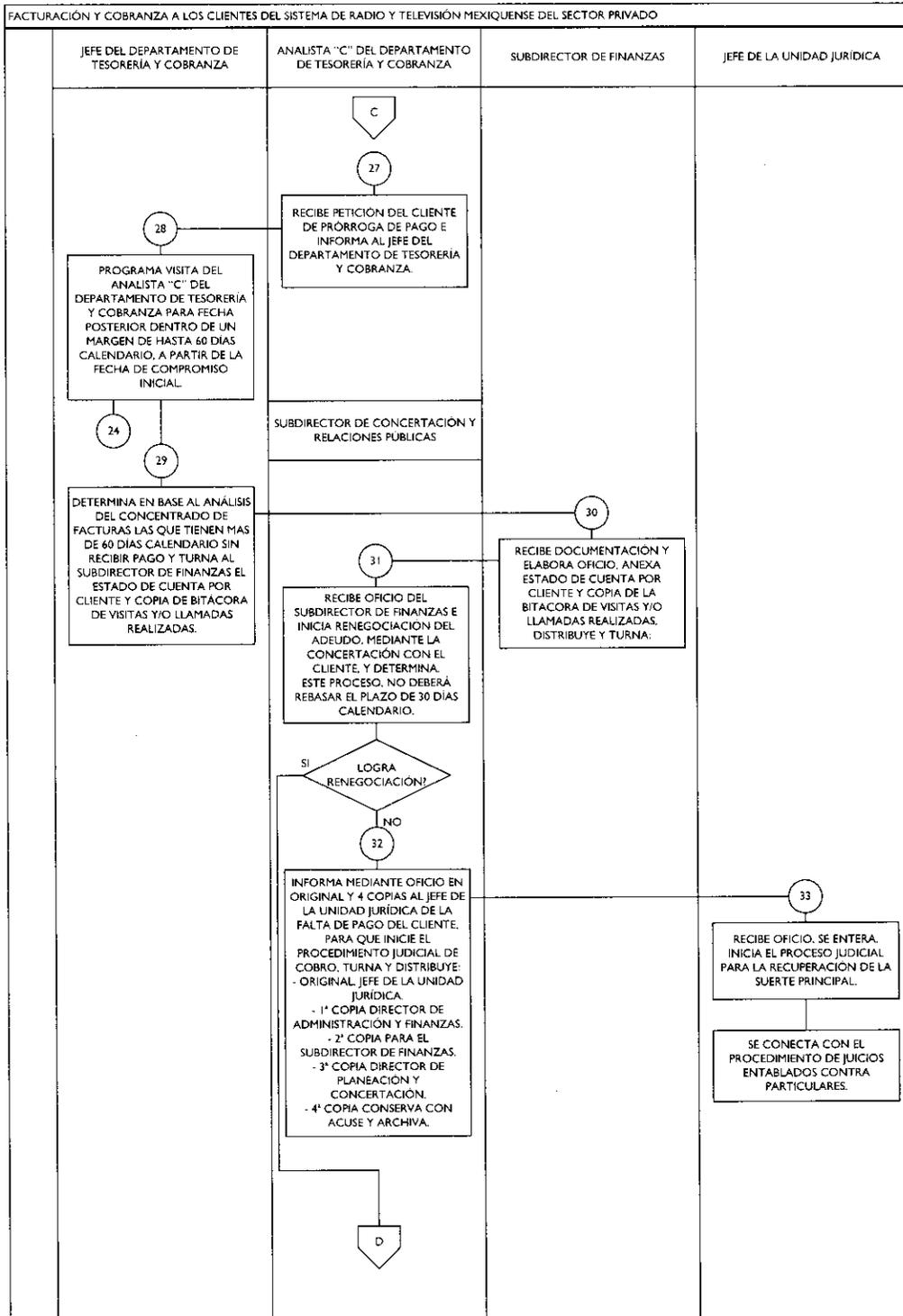
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
36.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE SEGUNDA COPIA DEL OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE LA RENEGOCIACIÓN REALIZADA CON EL CLIENTE EL CUAL ARCHIVA EN SU CONSECUTIVO E INSTRUYE AL ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA, PARA QUE ACUDA CON EL CLIENTE A REALIZAR LA COBRANZA RESPECTIVA. SE CONECTA CON LA ACTIVIDAD N°. 24.
37.	CLIENTE.	ENTREGA CHEQUE O EFECTIVO AL ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.
38.	ANALISTA "C" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE EL PAGO DE LA FACTURA, LO DEPOSITA EN LA CUENTA BANCARIA DEL SISTEMA DENTRO DE LAS 24 HORAS HÁBILES SIGUIENTES Y OBTIENE ORIGINAL DE LA FICHA DE DEPÓSITO, MISMA QUE ENTREGA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.
39.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE ORIGINAL DE LA FICHA DE DEPÓSITO Y ELABORA RECIBO DE INGRESOS EN ORIGINAL Y COPIA POR EL MONTO TOTAL O PARCIAL DE LA FACTURA Y TURNA DICHA DOCUMENTACIÓN AL ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.  REGISTRA EL PAGO EN EL CONCENTRADO DE FACTURAS.
40.	ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE DOCUMENTACIÓN, FORMULA RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DIARIA ANEXANDO COPIA DEL RECIBO DE INGRESOS SOPORTADO CON EL ORIGINAL DE LA FICHA DE DEPÓSITO O DE TRANSFERENCIA BANCARIA.  ASÍ MISMO, ELABORÁ MEMORÁNDUM DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DIARIA EN ORIGINAL Y LO TURNA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA PARA SU FIRMA.
41.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE ORIGINAL DEL OFICIO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN, LO FIRMA Y DEVUELVE AL ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA PARA SU ENVIÓ.
42.	ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA.	RECIBE OFICIO DE ENTREGA DE LA RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DEBIDAMENTE FIRMADA, OBTIENE COPIA DEL MISMO, ANEXA LA RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DIARIA, EL ORIGINAL DE LA FICHA DE DEPÓSITO O DE TRANSFERENCIA BANCARIA, EN SU CASO, Y LOS ENTREGA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO, RECADANDO EN LA COPIA DEL MEMORÁNDUM DE ENTREGA EL ACUSE DE RECIBIDO, EL CUAL ARCHIVA POSTERIORMENTE EN SU CONSECUTIVO.  A SU VEZ, ARCHIVA ORIGINAL DEL RECIBO DE INGRESOS EN SU CONSECUTIVO.
43.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO.	RECIBE DOCUMENTACIÓN Y ENTREGA AL ANALISTA "D" DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO LOS ORIGINALES DE LA RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DIARIA, DEL MEMORÁNDUM, ASÍ COMO COPIA DEL RECIBO DE INGRESOS Y ORIGINAL DE LA FICHA DE DEPÓSITO O TRANSFERENCIA BANCARIA, PARA SU REGISTRO CONTABLE.  SE CONECTA CON EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA.

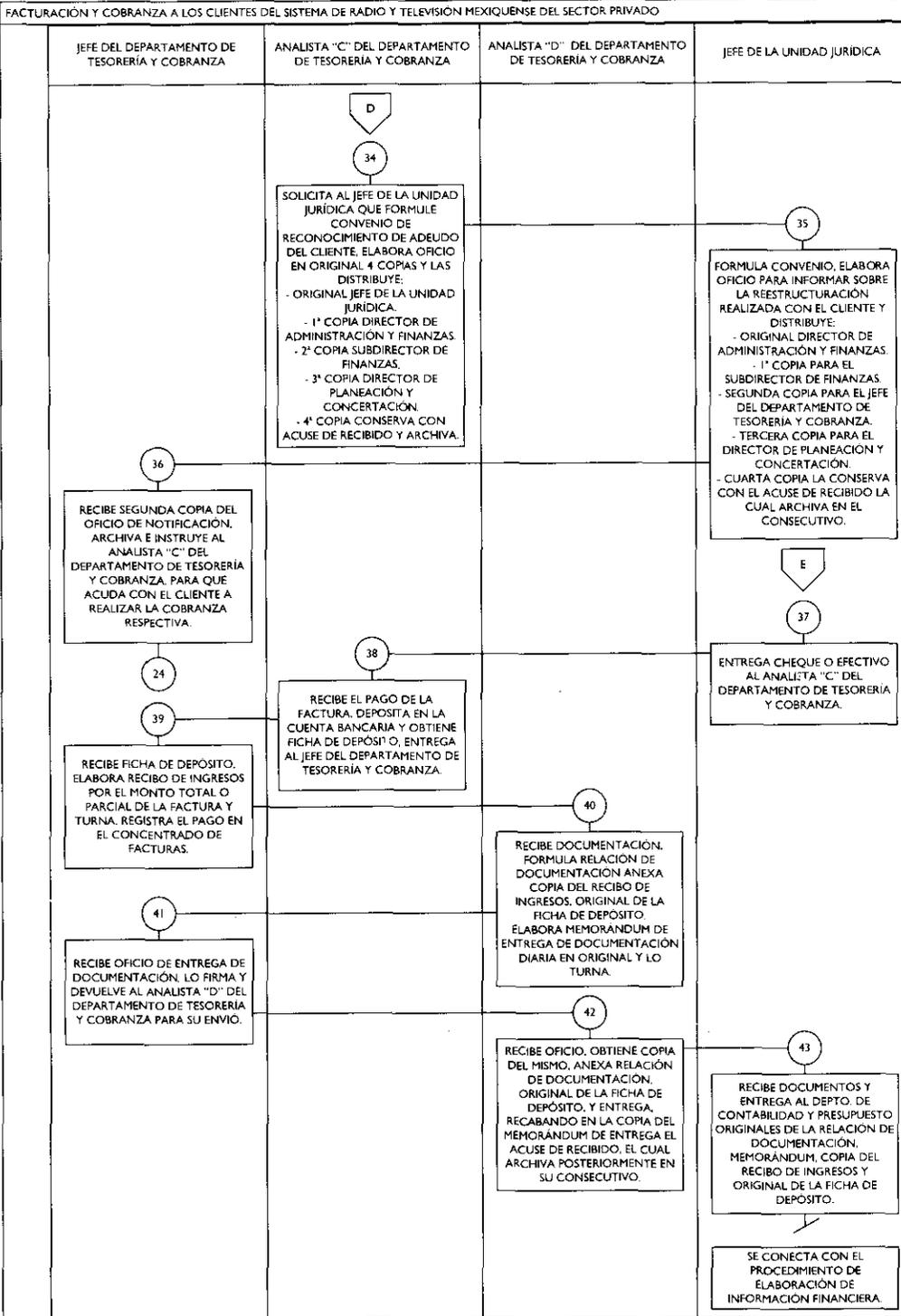
**12. DIAGRAMACIÓN.**











**13. MEDICIÓN.**

Indicadores para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número mensual de facturas cobradas X 100.}}{\text{Número mensual de facturas realizadas.}} = \text{Porcentaje de facturas formuladas.}$$

Registro de Evidencia

El total de las facturas formuladas quedan registradas en el "Concentrado de Facturas".

**14. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.**



Gobierno del Estado de México  
Sistema de Radio y Televisión Mexiquense  
Organismo Descentralizado



Av. Estado de México Ote. 1709  
Metepac, Estado de México  
C.P. 52145  
Tels. 273-32 68 y 271-09 55  
R.F.C. SRT-991215 4E0

Metepac, Mex. a      de      de

**FACTURA**  
Nº 4627

Cliente **2**  
Boricua **3**

R.F.C. **4**

Orden de Servicio **5**

Orden del Cliente **6**

Condiciones **7**

Nº CONSECUTIVO	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<p>IMPORTE <b>12</b></p> <p>I.V.A. 15% <b>13</b></p> <p>TOTAL <b>14</b></p>			

Cantidad con Letra **15**

**16**

**17**      **18**      **19**

201017202/CO-01/09

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: "FACTURA" (201D17202/CO-01/09).

OBJETIVO: COMPROBAR FISCALMENTE LOS INGRESOS POR LOS BIENES Y SERVICIOS QUE PRESTA EL SISTEMA Y LOS PAGOS QUE REALIZAN LOS CLIENTES.

DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: EL FORMATO SE GENERA EN ORIGINAL Y 3 COPIAS. EL ORIGINAL (BLANCA) SE ENTREGA AL CLIENTE, LA COPIA VERDE Y AMARILLA LA CONSERVA EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA Y LA COPIA ROSA LA CONSERVA EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	METEPEC, MÉX., A _____ DE _____ DE _____	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO EL DÍA, MES Y AÑO EN QUE SE ELABORA LA FACTURA.
2.	CLIENTE.	SE ANOTA EL NOMBRE Y APELLIDOS PATERNO Y MATERNO DEL CLIENTE O EL NOMBRE DE LA RAZÓN SOCIAL A LA QUE VA DIRIGIDA LA FACTURA.
3.	DOMICILIO.	SE ANOTA LA CALLE Y EL NÚMERO, EN DONDE RADICA EL CLIENTE.
4.	R.F.C.:	SE ANOTA EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES QUE LE FUE ASIGNADO AL CLIENTE POR LA SECRETARIA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.
5.	ORDEN DE SERVICIO.	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO EL NÚMERO CORRESPONDIENTE DE LA ORDEN DE SERVICIO QUE EMITE EL SISTEMA AL CLIENTE.
6.	ORDEN DEL CLIENTE.	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO EL NÚMERO CORRESPONDIENTE A LA ORDEN DEL SERVICIO QUE EMITE INTERNAMENTE EL CLIENTE.
7.	CONDICIONES.	SE ANOTA CON LETRA ALGUNA INSTRUCCIÓN ESPECIAL QUE SOLICITA EL CLIENTE.
8.	No. CONSECUTIVO.	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO Y DE FORMA CONSECUTIVA EL NUMERO CORRESPONDIENTE.
9.	DESCRIPCIÓN.	SE ESCRIBE CON LETRA EL CONCEPTO O DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO POR EL CUAL SE FORMULA LA FACTURA.
10.	PRECIO UNITARIO.	SE ANOTA EL PRECIO UNITARIO DE CADA BIEN O SERVICIO POR VENDER O ADQUIRIR.
11.	IMPORTE.	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO EL IMPORTE SUMADO DE LOS PRECIOS UNITARIOS POR EL NÚMERO DE PIEZAS.
12.	IMPORTE.	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO EL IMPORTE TOTAL SUMADO DE LOS CONCEPTOS.
13.	I.V.A.	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO EL IMPORTE DEL IVA DEL BIEN O SERVICIO POR VENDER O ADQUIRIR.
14.	TOTAL.	SE ANOTA CON NÚMEROS ARÁBIGOS EL IMPORTE TOTAL DEL BIEN O SERVICIO VENDIDO CONSIDERANDO EL IMPORTE Y EL IVA A COBRAR.
15.	CANTIDAD CON LETRA.	SE ESCRIBE CON LETRA EL IMPORTE TOTAL A COBRAR.
16.	DEBO Y PAGARÉ A LA ORDEN DE <b>SISTEMA DE RADIO Y TELEVISIÓN MEXIQUENSE</b> , EN ESTA PLAZA O CUALQUIERA QUE SE ME REQUIERA EL DÍA _____ DE _____ DEL _____	SE ANOTA CON NÚMEROS ARÁBIGOS EL DÍA, MES Y AÑO EN EL QUE SE FORMULA.
17.	LA CANTIDAD DE \$ _____ M.N. VALOR RECIBIDO A ENTERA SATISFACCIÓN.	SE ANOTA CON NÚMEROS ARÁBIGOS LA CANTIDAD A PAGAR.
18.	AL NO PAGARSE A SU VENCIMIENTO CAUSARÁ EL _____ % DE INTERÉS MENSUAL.	SE ESCRIBE EL PORCENTAJE MENSUAL CON NÚMERO ARÁBIGO QUE SE PAGARÁ SI NO SE REALIZA EL PAGO EN LA FECHA ESTABLECIDA.
19.	FIRMA.	SE RECABA LA FIRMA DEL CLIENTE DE CONFORMIDAD.

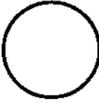
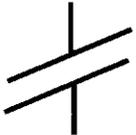
	<p><b>Sistema de Radio y Televisión Mexiquense</b>                  Dirección de Administración y Finanzas                  Subdirección de Finanzas                  Departamento de Tesorería Cobranza</p>	<p><b>RECIBO DE INGRESO</b></p> <p>N° 0001</p>
<p>R.F.C. STR-981216-4B8 C.P. 50148</p>		
<p>Metepéc, Méx., a _____ de _____ de _____</p>		
<p>Recibimos de: (2) _____</p>		<p>Importe \$ (3) _____</p>
<p>Cantidad con letra: (4) _____</p>		
<p>(5) _____</p>		
<p>Efectivo (6) <input type="checkbox"/></p> <p>Transferencia (7) <input type="checkbox"/></p> <p>Cheque (8) <input type="checkbox"/></p>		
<p>Cheque No. (9) _____ Cta. No. (10) _____ Banco (11) _____</p>		
<p>Nombre de quien Recibe (12) _____</p>		<p>Firma (13) _____</p>
<p>ORIGINAL</p>		
<p>201DI7202/CO-02/09</p>		

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: RECIBO DE INGRESO (201DI7202/CO-02/09).

OBJETIVO: LLEVAR UN CONTROL Y REGISTRO DE LOS INGRESOS A FAVOR DEL SISTEMA DE RADIO Y TELEVISIÓN MEXIQUENSE.

DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: EL FORMATO SE GENERA EN ORIGINAL Y COPIA. EL ORIGINAL SE CONSERVA EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y COBRANZA Y LA COPIA LA CONSERVA EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	METEPEC, MÉX., A ____ DE ____ DE ____.	SE ANOTA EL DÍA, MES Y AÑO QUE SE ELABORA EL RECIBO DE INGRESO.
2.	RECIBIMOS DE:	SE ESCRIBE CON LETRA EL NOMBRE DE LA RAZÓN SOCIAL DEL ACREEDOR.
3.	IMPORTE.	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO EL MONTO QUE SE INGRESA.
4.	CANTIDAD CON LETRA.	SE ESCRIBE EL MONTO TOTAL QUE SE INGRESA.
5.	ESPACIO EN BLANCO.	SE ESCRIBE CON LETRA EL CONCEPTO POR EL CUAL HAY UN INGRESO O TAMBIÉN ALGUNA OBSERVACIÓN.
6.	EFFECTIVO.	SE MARCA CON UNA "X" SI EL INGRESO FUE RECIBIDO EN EFECTIVO.
7.	TRANSFERENCIA.	SE MARCA CON UNA "X" SI EL INGRESO FUE RECIBIDO POR TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA.
8.	CHEQUE.	SE MARCA CON UNA "X" SI EL INGRESO FUE RECIBIDO EN CHEQUE.
9.	CHEQUE No.	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO EL NÚMERO DE CHEQUE RECIBIDO.
10.	CTA. No.	SE ANOTA CON NÚMERO ARÁBIGO LA CUENTA AL QUE SE REALIZA EL DEPÓSITO.
11.	BANCO.	SE ESCRIBE CON LETRA EL NOMBRE DEL BANCO DONDE SE REALIZA EL DEPÓSITO DEL CHEQUE.
12.	NOMBRE DE QUIEN RECIBE.	SE ESCRIBE CON LETRA EL NOMBRE Y APELLIDOS PATERNO Y MATERNO DE QUIEN RECIBE EL INGRESO.
13.	FIRMA.	SE RECABA LA FIRMA DE QUIEN RECIBE EL INGRESO.

<b>V. SIMBOLOGÍA</b>	
<b>SÍMBOLO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
	<b>Inicio o final del procedimiento:</b> Indica principio o terminación del procedimiento.
	<b>Conector de procedimientos y operación:</b> Indica que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Además de que sirve para anotar la descripción de la operación realizada.
	<b>Conector de hoja en un mismo procedimiento:</b> Muestra al finalizar la hoja hacia donde va el proceso y al principio de la segunda hoja de donde viene el proceso.
	<b>Operación, proceso o actividad manual, mecanizada o mental:</b> Indica las principales fases del procedimiento. Se utiliza cuando sufre modificaciones la actividad o acción que se realiza.
	<b>Línea continua:</b> Flujo de información o materiales; una cualquier actividad.
	<b>Decisión:</b> Pregunta o alternativa de solución.
	<b>Interrupción del proceso:</b> Transcurso del tiempo en el proceso hasta que se requiera de continuar el trámite. Espera necesaria e insoslayable, indica tiempo sin actividad.
	<b>Fuera de flujo:</b> Utilizado para indicar que el documento o material deja el flujo, debido a que ya no se requiere o finaliza su intervención en el proceso.

**VI. REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición (Septiembre de 2009).

**VII. DISTRIBUCIÓN**

El original del procedimiento se encuentra en la Subdirección de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Dirección de Administración y Finanzas.
2. Dirección de Planeación y Concertación.
3. Unidad Jurídica.
4. Subdirección de Finanzas.
5. Subdirección de Concertación y Relaciones Públicas.
6. Departamento de Difusión.
7. Departamento de Tesorería y Cobranza.
8. Departamento de Contabilidad y Presupuesto.

**VIII. VALIDACIÓN**

Lic. Carolina Monroy del Mazo.  
Directora General del Sistema de Radio  
y Televisión Mexiquense.  
(Rúbrica).

Prof. Juan Pedrozo González.  
Director de Administración y Finanzas.  
(Rúbrica).

C. P. Mariza de la Fuente Zetina.  
Directora de Planeación y Concertación.  
(Rúbrica).

Lic. Rafael Cedeño Rodríguez.  
Jefe de la Unidad Jurídica.  
(Rúbrica).

C.P. Cesar H. del Castillo Uribe.  
Subdirector de Finanzas.  
(Rúbrica).

Lic. Alma Patricia Alvarado Navarrete.  
Subdirectora de Concertación y Relaciones  
Públicas.  
(Rúbrica).

C. José Bautista Aguilar.  
Jefe del Departamento de Difusión.  
(Rúbrica).

C. P. José Luis Díaz Lagunas.  
Jefe del Departamento de Tesorería y  
Cobranza.  
(Rúbrica).

C. P. Juan Quiroz Salas.  
Jefe del Departamento de Contabilidad y  
Presupuesto.  
(Rúbrica).

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C.P. JOSÉ L. DÍAZ LAGUNAS JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y C.	LIC. RAFAEL RAMÍREZ SÁNCHEZ SUBDIRECTOR DE PLANEACIÓN Y DES. ORG.	PROFR. JUAN PEDROZO GONZÁLEZ DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.
<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA</b>



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**DIRECCIÓN DE RADIO  
SUBDIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN,  
PROGRAMACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES  
DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES**

## **PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN-ENTREGA DE OBSEQUIOS PARA EL PÚBLICO RADIOESCUCHA**

SEPTIEMBRE DE 2009

<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN - ENTREGA DE OBSEQUIOS PARA EL PÚBLICO RADIOESCUCHA</b>	Edición: Primera.
	Fecha: Septiembre 2009.
	Código: 201DI5203/01.
	Página: .

Presentación

I. Objetivo general .....

II. Identificación e interacción de procesos.....

III. Relación de procesos y procedimientos.....

IV. Descripción de los procedimientos.....

Procedimiento: Procedimiento: Recepción-entrega de obsequios para el público radioescucha.....

Objetivo .....

Alcance .....

Referencias .....

Responsabilidades .....

Definiciones.....

Insumos .....

Resultados.....

Interacción con otros procedimientos .....

Políticas.....

Desarrollo.....

Diagramación .....

Medición.....

Formatos e instructivos.....

V. Simbología.....

VI. Registro de Ediciones.....

VII. Distribución .....

VIII. Validación .....

**PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello el licenciado Enrique Peña Nieto, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de sus problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la administración pública estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficiencia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

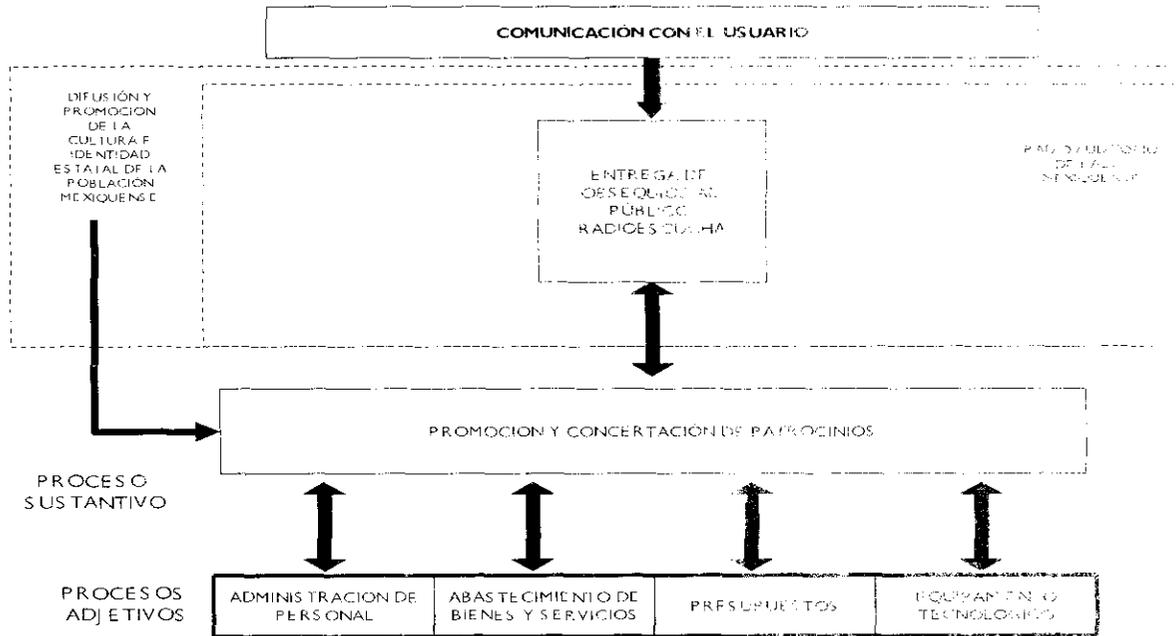
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo público descentralizado del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

**I. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona el Departamento de Eventos Especiales y las Emisoras de Radio, mediante el diseño e instrumentación de sus procedimientos de trabajo.

**II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



**III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO:** Promoción y Concertación de Patrocinios: De la recepción a la entrega y resguardo de obsequios al público radioescucha.

**PROCEDIMIENTO:**

- Recepción-entrega de obsequios para el público radioescucha.

**IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**1. PROCEDIMIENTO.**

Recepción-entrega de obsequios para el público radioescucha.

**2. OBJETIVO.**

Mejorar la atención de las solicitudes internas o externas que se presenten, para difundir actividades relacionadas con la promoción y fomento de la identidad estatal, la cultura y sana recreación de la población, mediante el obsequio de artículos promocionales para el público radioescucha.

**3. ALCANCE.**

Aplica a los servidores públicos de la Dirección de Radio que reciben solicitudes para difundir actividades relacionadas con la promoción y fomento de la identidad estatal, la cultura y sana recreación de la población, al público radioescucha y a los solicitantes de las promociones.

**4. REFERENCIAS.**

Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se crea el organismo público descentralizado denominado Sistema de Radio y Televisión Mexiquense, publicado en la Gaceta del Gobierno del 17 de Diciembre de 1993. Artículo 4, fracción I, Artículo 5 fracciones IV, V, VI y VII).

Manual General de Organización del Sistema de Radio y Televisión Mexiquense, publicado en la Gaceta del Gobierno del 3 de Abril de 2009.(Función séptima de la Dirección de Radio, función primera de la Subdirección de Producción, Programación y Eventos Especiales, función tercera del Departamento de Eventos Especiales y función primera de los Jefes

**5. RESPONSABILIDADES.*****Unidad Administrativa Ejecutora:***

El Departamento de Eventos Especiales, es el área encargada de recibir, tramitar la autorización y controlar la atención que se da a las solicitudes de difusión de actividades mediante el obsequio de artículos promocionales al público radioescucha.

Puestos:

***El Titular de la Subdirección de Producción, Programación y Eventos Especiales deberá:***

- Recibir solicitud de difusión, analizarla, y en su caso realizar los ajustes necesarios.
- Firmar de autorizado la solicitud de difusión de la actividad o producto y entregarla al Jefe de Departamento de Eventos Especiales, para su trámite.
- Recibir el concentrado de promociones realizadas y conservarlas para futuras consultas.
- Reportar bimestralmente de manera verbal a la Dirección de Radio las promociones realizadas, para su conocimiento.

***El Titular del Departamento de Eventos Especiales deberá:***

- Recibir y analizar la solicitud de difusión.
- Devolver la solicitud de difusión que no proceda al Jefe de la Emisora correspondiente.
- Turnar la solicitud de difusión que proceda al Subdirector de Producción, Programación y Eventos Especiales.
- Recibir la solicitud de difusión ya autorizada por el Subdirector de Producción, Programación y Eventos Especiales y enviarla al Jefe de Emisora correspondiente para su aplicación.
- Recibir los Reportes de las Promociones realizadas en las Emisoras.
- Archivar los Reportes de las Promociones en su consecutivo.
- Formular el concentrado de promociones realizadas en las emisoras y turnarlo a la Subdirección de Producción, Programación y Eventos Especiales.

***El Titular de la Jefatura de Emisora deberá:***

- Recibir y analizar la solicitud de difusión.
- Devolver la solicitud de difusión que no proceda al solicitante de la promoción.
- Turnar la solicitud de difusión que proceda al Jefe del Departamento de Eventos Especiales para su autorización.
- Recibir la solicitud de difusión ya autorizada e informarlo vía telefónica al solicitante de la promoción.
- Recibir los artículos promocionales y los resguarda hasta que le autoricen su entrega a los solicitantes.
- Elaborar el plan de difusión con base en la carta programática e informar al locutor para que desarrolle el plan de difusión de la promoción.
- Recibir del locutor la relación de ganadores de la promoción y preparar la entrega de obsequios a los radioescuchas ganadores.
- Entregar los obsequios a los radioescuchas beneficiados, solicitando copia simple de identificación oficial.
- Almacenar los artículos que no hayan sido recogidos por el radioescucha de manera provisional.
- Instruir al locutor correspondiente a realizar nuevamente la promoción en caso de ser necesario.
- Conformar el expediente soporte de la promoción con la identificación oficial de los beneficiarios.
- Formula relación de obsequios no entregados, en su caso, e integrarla al expediente de la promoción.
- Archivar en su consecutivo de promociones el expediente de cada promoción realizada.
- Reportar bimestralmente al Departamento de Eventos Especiales los resultados de las promociones realizadas.

***El Locutor deberá:***

- Desarrollar el plan de difusión en su programación al aire e informar a los radioescuchas de la promoción.
- Recibir llamadas de los radioescuchas.
- Elaborar relación de ganadores por promoción con los datos generales.
- Informar al radioescucha que tiene que acudir a las instalaciones de la Emisora correspondiente con una copia de su identificación oficial, para entregarle el obsequio.
- Entregar relación de ganadores de la promoción al jefe de Emisora correspondiente.

***El Solicitante de la Promoción deberá:***

- *Elaborar la solicitud de difusión de la actividad mediante la donación de artículos promocionales al público radioescucha.*

- Recibir vía telefónica notificación de la autorización de difusión.
- Entregar los obsequios al Jefe de Emisora correspondiente.

**El Radioescucha deberá:**

- Escuchar la promoción al aire.
- Realizar llamada al locutor para obtener el obsequio.
- Entregar al Jefe de la Emisora copia de su Identificación Oficial.
- Recibir el Artículo Promocional.

**6. DEFINICIONES.**

- Artículos Promocionales.- Son materiales y/o productos no perecederos destinados a reforzar la difusión de alguna actividad educativa cultural, que se obsequiarán al público radioescucha.
- Carta Programática.- Formato que muestra la programación a transmitir por Radio Mexiquense.
- Radioescucha.- Persona que escucha la programación de Radio Mexiquense.
- Obsequio.- El artículo o producto promocional que se da a los radioescuchas que participan en las dinámicas generadas por las emisoras para la difusión solicitada.

**7. INSUMOS.**

Solicitud de difusión.  
Artículos y/o productos promocionales.

**8. RESULTADOS.**

Difusión de actividades recreativas o educativo culturales mediante la entrega de artículos y/o productos promocionales a los radioescuchas.

**9. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS.**

Elaboración de la pauta de transmisión de radio.

**10. POLÍTICAS.**

- Solo se podrán recibir artículos promocionales que contribuyan al fomento de la identidad estatal, la cultura y sana recreación de la población.
- Se deberá evitar recibir artículos perecederos para realizar las promociones.
- Se deberán entregar los artículos promocionales solo a los radioescuchas ganadores que presenten identificación oficial.
- En caso de que la promoción consista en la entrega de boletos y estos no se hayan recogido por los ganadores, se deberán integrar al expediente de la promoción respectiva.
- En caso de que la promoción consista de artículos promocionales y estos no se hayan recogido por los ganadores, se podrán entregar en una nueva promoción con el Vo. Bo. del Jefe de Departamento de Eventos Especiales.

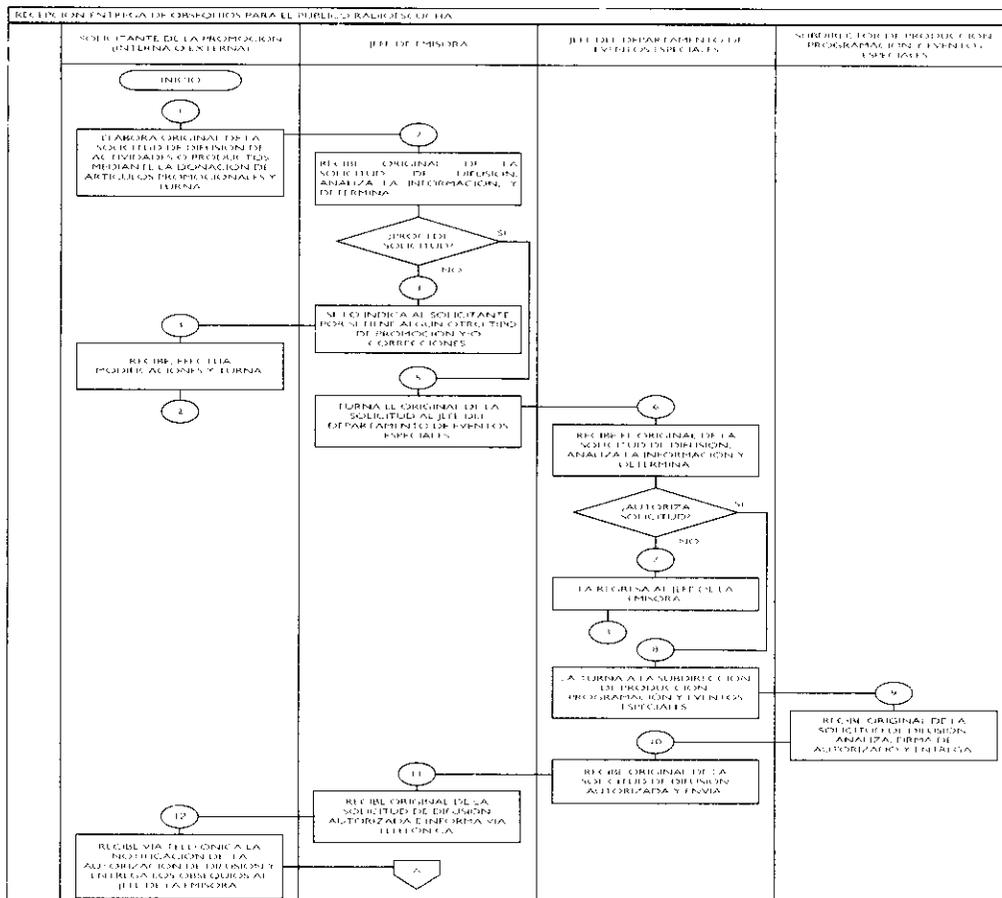
**II. DESARROLLO.**

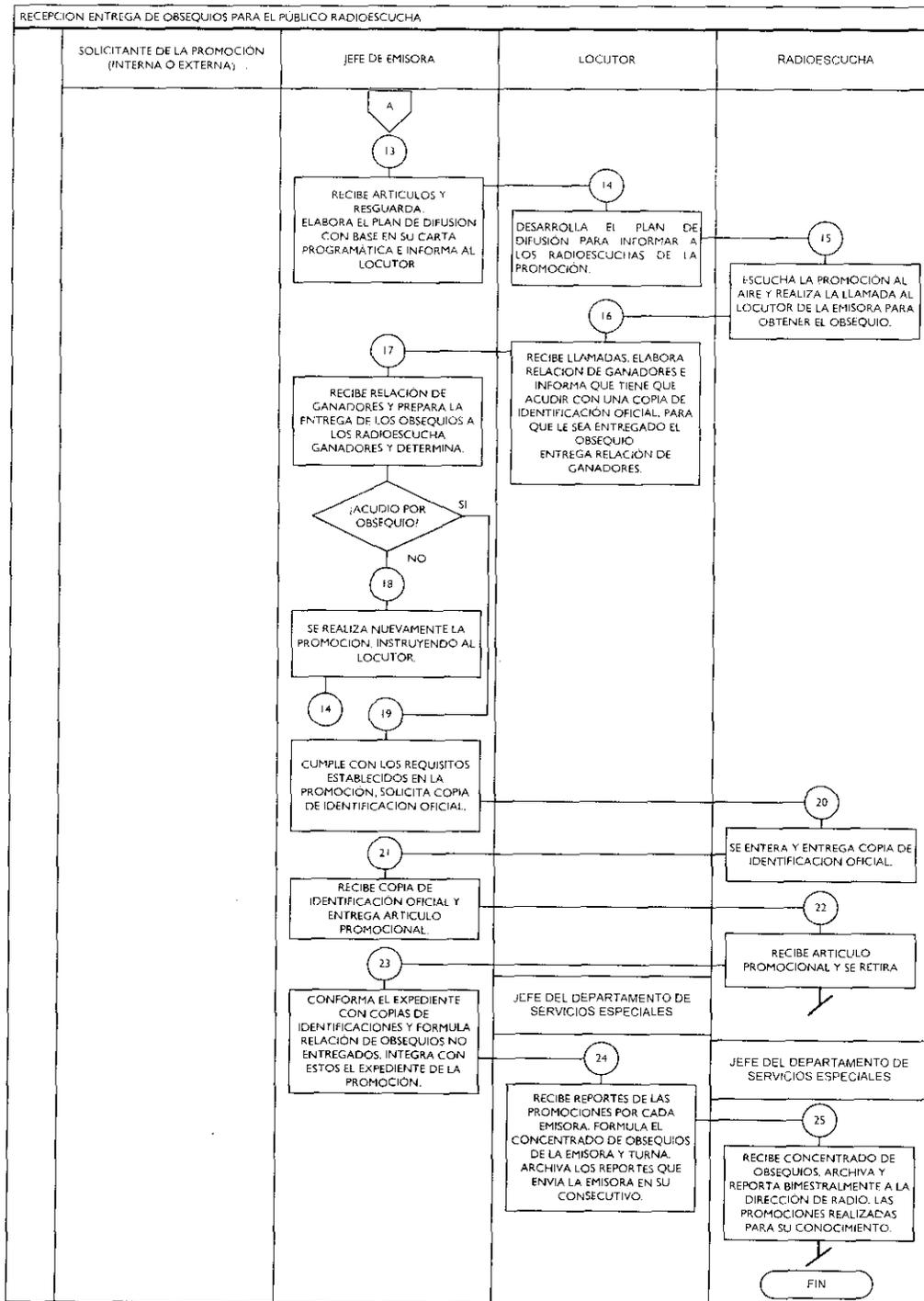
NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
1.	SOLICITANTE DE LA PROMOCIÓN (INTERNA O EXTERNA).	ELABORA ORIGINAL DE LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES O PRODUCTOS MEDIANTE LA DONACIÓN DE ARTÍCULOS PROMOCIONALES AL PÚBLICO RADIOESCUCHA Y LA TURNA AL JEFE DE LA EMISORA CORRESPONDIENTE.
2.	JEFE DE EMISORA.	RECIBE ORIGINAL DE LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN, ANALIZA LA INFORMACIÓN, Y DETERMINA.
3.	JEFE DE EMISORA.	SI LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN NO CUMPLE CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES QUE TIENE EL SISTEMA, SE LO INDICA AL SOLICITANTE POR SI TIENE ALGÚN OTRO TIPO DE PROMOCIÓN Y/O CORRECCIONES

NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
4.	SOLICITANTE DE LA PROMOCIÓN (INTERNA O EXTERNA).	RECIBE, EFECTÚA MODIFICACIONES Y CORRECCIONES. SE CONECTA CON LA ACTIVIDAD N° 2.
5.	JEFE DE EMISORA.	SI LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN, CUMPLE CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES QUE TIENE EL SISTEMA, TURNA EL ORIGINAL DE LA SOLICITUD AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES.
6.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES.	RECIBE EL ORIGINAL DE LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN, ANALIZA LA INFORMACIÓN Y DETERMINA.
7.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES.	SI LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN NO CUMPLE CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES QUE TIENE EL SISTEMA, LA REGRESA AL JEFE DE LA EMISORA. SE CONECTA CON LA ACTIVIDAD N° 3.
8.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES.	SI LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN CUMPLE CON LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES QUE TIENE EL SISTEMA, LA TURNA A LA SUBDIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES.
9.	SUBDIRECTOR DE PRODUCCIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES.	RECIBE ORIGINAL DE LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN LA ANALIZA. EN SU CASO REALIZA LOS AJUSTES NECESARIOS, LA FIRMA DE AUTORIZADO Y LA ENTREGA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES PARA SU TRÁMITE.
10.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES.	RECIBE ORIGINAL DE LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN YA AUTORIZADA Y LA ENVÍA AL JEFE DE EMISORA CORRESPONDIENTE PARA SU APLICACIÓN.
11.	JEFE DE EMISORA.	RECIBE ORIGINAL DE LA SOLICITUD DE DIFUSIÓN YA AUTORIZADA E INFORMA VÍA TELEFÓNICA AL SOLICITANTE DE LA PROMOCIÓN LA AUTORIZACIÓN DE LA MISMA.
12.	SOLICITANTE DE LA PROMOCIÓN.	RECIBE VÍA TELEFÓNICA LA NOTIFICACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE DIFUSIÓN Y ENTREGA LOS OBSEQUIOS AL JEFE DE LA EMISORA CORRESPONDIENTE.
13.	JEFE DE EMISORA.	RECIBE LOS ARTÍCULOS PROMOCIONALES Y LOS RESGUARDA HASTA SER ENTREGADOS A LOS SOLICITANTES. ELABORA EL PLAN DE DIFUSIÓN CON BASE EN SU CARTA PROGRAMÁTICA E INFORMA AL LOCUTOR QUE CORRESPONDA PARA QUE DESARROLLE EL PLAN DE DIFUSIÓN DE LA PROMOCIÓN.
14.	LOCUTOR.	DESARROLLA EL PLAN DE DIFUSIÓN EN SU PROGRAMACIÓN AL AIRE PARA INFORMAR A LOS RADIOESCUCHAS DE LA PROMOCIÓN.
15.	RADIO ESCUCHA.	ESCUCHA LA PROMOCIÓN AL AIRE Y REALIZA LA LLAMADA AL LOCUTOR DE LA EMISORA PARA OBTENER EL OBSEQUIO.
16.	LOCUTOR.	RECIBE LAS LLAMADAS DE LOS RADIOESCUCHAS, Y ELABORA RELACIÓN DE GANADORES POR PROMOCIÓN CON LOS DATOS GENERALES E INFORMA QUE TIENE QUE ACUDIR A LAS INSTALACIONES DE LA EMISORA CORRESPONDIENTE CON UNA COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL, PARA QUE LE SEA ENTREGADO EL OBSEQUIO. ENTREGA RELACIÓN DE GANADORES DE LA PROMOCIÓN AL JEFE DE LA EMISORA CORRESPONDIENTE.
17.	JEFE DE EMISORA.	RECIBE LA RELACIÓN DE GANADORES DE LA PROMOCIÓN Y PREPARA LA ENTREGA DE LOS OBSEQUIOS A LOS RADIOESCUCHA GANADORES. ESPERA A QUE SE PRESENTEN POR SU OBSEQUIO Y DETERMINA.
18.	JEFE DE EMISORA.	SI EL RADIOESCUCHA NO ACUDE POR SU OBSEQUIO, SE REALIZA EN SU CASO NUEVAMENTE LA PROMOCIÓN, INSTRUYENDO AL LOCUTOR CORRESPONDIENTE PARA ELLO. SE CONECTA CON LA ACTIVIDAD N° 14.
19.	JEFE DE EMISORA.	SI EL RADIOESCUCHA ACUDE A LA EMISORA Y CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA PROMOCIÓN, LE SOLICITA LA COPIA DE SU IDENTIFICACIÓN OFICIAL.
20.	RADIOESCUCHA.	SE ENTERA Y ENTREGA COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL.

NUM. PROG.	UNIDAD ADMINISTRATIVA PUESTO	ACTIVIDAD
21.	JEFE DE EMISORA.	RECIBE, COTEJA COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y ENTREGA EL ARTÍCULO PROMOCIONAL.
22.	RADIOESCUCHA	RECIBE EL ARTÍCULO PROMOCIONAL Y SE RETIRA.
23.	JEFE DE EMISORA.	CONFORMA EL EXPEDIENTE SOPORTE DE LA PROMOCIÓN CON LAS COPIAS DE LAS IDENTIFICACIONES OFICIALES Y FORMULA RELACIÓN DE OBSEQUIOS NO ENTREGADOS. EN SU CASO. E INTEGRA CON ESTOS EL EXPEDIENTE DE LA PROMOCIÓN, EL CUAL ARCHIVA EN SU CONSECUTIVO PARA CONSULTAS POSTERIORES. REPORTA BIMESTRALMENTE AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES LOS RESULTADOS DE LAS PROMOCIONES REALIZADAS.
24.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES.	RECIBE LOS REPORTES DE LAS PROMOCIONES REALIZADAS POR CADA EMISORA, CON BASE EN ESTOS REPORTES, FORMULA EL CONCENTRADO DE OBSEQUIOS DE LA EMISORA Y LO TURNA AL SUBDIRECTOR DE PRODUCCIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES. ARCHIVA LOS REPORTES QUE ENVÍA LA EMISORA EN SU CONSECUTIVO.
25.	SUBDIRECTOR DE PRODUCCIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES.	RECIBE EL CONCENTRADO DE OBSEQUIOS DE LA EMISORA, LOS CONSERVA PARA FUTURAS CONSULTAS Y REPORTA BIMESTRALMENTE DE MANERA VERBAL A LA DIRECCIÓN DE RADIO, LAS PROMOCIONES REALIZADAS PARA SU CONOCIMIENTO.  (FIN DEL PROCEDIMIENTO).

**12. DIAGRAMACIÓN.**





**13. MEDICIÓN.**

Indicadores para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Número mensual de Solicitudes de Difusión atendidas} \times 100}{\text{Número mensual de Solicitudes de Difusión recibidas}}$$

= Porcentaje de Solicitudes de Difusión atendidas.

Registro de Evidencia

El total de las Solicitudes de Difusión de promociones recibidas y atendidas quedan registradas en el formato de "Concentrado de Obsequios de la Emisora".



No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.	CONCENTRADO DE OBSEQUIOS DE LA EMISORA.	ANOTAR CON LETRA EL NOMBRE DE LA EMISORA DONDE SE LLEVÓ ACABO LA PROMOCIÓN.
2.	PERIODO.	ANOTAR CON NÚMERO ARÁBIGO EL PERIODO (MES Y AÑO) QUE SE REPORTA DE LA EMISORA.
3.	SOLICITANTE.	ANOTAR CON LETRA EL NOMBRE DE QUIEN ESTA SOLICITANDO SE LLEVE ACABO LA PROMOCIÓN.
4.	OBSEQUIO.	ANOTAR CON LETRA EL TIPO DE OBSEQUIO QUE SE ENTREGÓ AL RADIOESCUCHA BENEFICIADO.
5.	BENEFICIARIO.	ANOTAR CON LETRA EL NOMBRE COMPLETO DEL BENEFICIARIO, COMENZANDO POR APELLIDOS.
6.	TOTAL.	ANOTAR CON NÚMERO ARÁBIGO EL TOTAL DE OBSEQUIOS QUE FUERON ENTREGADOS.
7.	ELABORÓ.	ANOTAR NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES.
8.	Vo. Bo.	ANOTAR EL NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL SUBDIRECTOR DE PRODUCCIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES.

## V. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<b>Inicio o final del procedimiento:</b> Indica principio o terminación del procedimiento.
	<b>Conector de procedimientos y operación:</b> Indica que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Además de que sirve para anotar la descripción de la operación realizada
	<b>Conector de hoja en un mismo procedimiento:</b> Muestra al finalizar la hoja hacia donde va el proceso y al principio de la segunda hoja de donde viene el proceso.
	<b>Operación, proceso o actividad manual, mecanizada o mental:</b> Indica las principales fases del procedimiento. Se utiliza cuando sufre modificaciones la actividad o acción que se realiza.
	<b>Línea continua:</b> Flujo de información o materiales; una cualquier actividad.
	<b>Decisión:</b> Pregunta o alternativa de solución.
	<b>Interrupción del proceso:</b> Transcurso del tiempo en el proceso hasta que se requiera de continuar el trámite. Espera necesaria e insoslayable, indica tiempo sin actividad.
	<b>Fuera de flujo:</b> Utilizado para indicar que el documento o material deja el flujo, debido a que ya no se requiere o finaliza su intervención en el proceso.

## VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Septiembre de 2009).

## VII. DISTRIBUCIÓN

El original del procedimiento se encuentra en la Subdirección de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Dirección de Radio.
2. Dirección de Planeación y Concertación

3. Subdirección de Producción Programación y Eventos Especiales.
4. Subdirección de Coordinación de Emisoras.
5. Subdirección de Concertación y Relaciones Públicas.
6. Departamento de Eventos Especiales.
7. Emisora Tultitlán A.M.
8. Emisora Amecameca F.M.
9. Emisora Valle de Bravo F.M.
10. Emisora Zumpango F.M.
11. Emisora Metepec A.M.
12. Emisora Metepec F.M.

**VIII. VALIDACIÓN**

\_\_\_\_\_  
Lic. Carolina Monroy del Mazo.  
Directora General del Sistema de Radio  
y Televisión Mexiquense.  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
C. G. Elisenda Domínguez Contreras.  
Directora de Radio  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
C. Briza González Félix  
Subdirectora de Producción,  
Programación y Eventos Especiales  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
C. Raúl Cruz Jasso  
Subdirector de Coordinación de  
Emisoras  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
C. Miguel A. Gómez Serna  
Jefe del Departamento de Eventos  
Especiales  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
C. Eduardo F. Velázco Malvaez  
Jefe de la Emisora Tultitlán A.M.  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
C. Guillermo Cardozo García  
Jefe de la Emisora Amecameca F.M.  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
Lic. Jorge F. Mondragón Tapia  
Jefe de la Emisora Valle de Bravo F.M.  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
Lic. Manuel Estrada Maldonado  
Jefe de la Emisora  
Zumpango F.M.  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
C. Daniel R. Alva Rivera  
Jefe de la Emisora Metepec A.M.  
(Rúbrica).

\_\_\_\_\_  
Lic. Leticia Vega Noguez  
Jefe de la Emisora Metepec F.M.  
(Rúbrica).

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
C. MIGUEL A. GÓMEZ SERNA JEFE DE DEPARTAMENTO DE EVENTOS ESPECIALES.	LIC. RAFAEL RAMÍREZ SÁNCHEZ SUBDIR. DE PLANEACIÓN Y D.O.	C. ELISENDA DOMÍNGUEZ CONTRERAS DIRECTORA DE RADIO.
<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA</b>